Salta, 05 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01081/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº267-52426/2021, caratulado: "OTAEGUI FRANCISCO s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 22 /2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 398617, efectuado en fecha 02/03/2021 ante EDESA S.A., por el Sr. Francisco Otaegui, con domicilio San Martin N° 92 Barrio Centro, Localidad de Metan, Provincia de Salta, correspondiste al NIS N° 5077935, quien manifiesta que el día 01/03/2021 a hs. 01:30 aprox.se le quemo equipo de audio VWR modelo story 35 y 5 focos marca Alis a 160 8 wats. (fs.1)

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC: 1804/2021, de fecha 26/03/2021, obrante a fs.03,04 informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **MA0107**el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **ME15 Metan Centro.** En fecha indicada no se registran reclamos en nuestro Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que, en la fecha y horario indicados por el usuario no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionado. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día que afecten el suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan al domicilio no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños a los artefactos eléctricos. En ese sentido continúa informando la Distribuidora que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de

Transformación **MA0107,** no se registran otros reclamos por daños; situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor **ME15 Metan Centro.** Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños a artefactos. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA S.A. Por todo lo expresado, EDESA S.A. concluye que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs. 06, en fecha 12/04/2021 obra disconformidad del usuario a la respuesta otorgada por la Distribuidora, ratificando en todas sus partes su reclamo.

Que a fs.09,10,11, mediante nota DSCE 310/2021, de fecha 25/03/2021 la Distribuidora remite todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP; informa asimismo que el suministro de referencia **MA0107** no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor **ME15 Distribuidora Metan Centro**. Cabe agregar que el Centro de Transformaciones abastece a otros 172 usuarios por lo que "en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adiciónales sobre algunos de los restantes usuarios". (Resol. ENRESP 107/15). Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación al servicio prestado por la distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA. Asimismo, agrega que por parte del usuario no fueron completados los requisitos establecidos en la Resolución ENRESP 913/15 para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 02/03/2021, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. Entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado. A más de ello, debido a que la constatación impuesta a las prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de los usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo establecido en el Art. 5.3

c) no se procedió a la verificación de artefactos conforme lo establecido en la Resolución N° 913/15 art. 5) 1.a) dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos.

Que, a más de ello, la Distribuidora niega en todo y cada uno de los términos manifestado por el reclamante en su misiva de disconformidad en relación a *"...es de conocimiento que la red de baja tensión no posee un sistema informatizado que registre todos los acontecimientos." "... los problemas para realizar reclamos en el 0800-777-333-720 también son constantes, ya que en muchas ocasiones las llamadas de telefonía celular no ingresan, por ende, los usuarios no pueden realizar los reclamos*".

Que, cabe aclarar que el usuario no adjunto informe técnico, presupuesto y factura de reparación del equipo de audio como manifiesta en su nota de disconformidad. Finaliza la misiva expresando que, no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verifican los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs.16, en fecha 06/05/2021 toma intervención la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual luego de un primer análisis de las actuaciones procede a remitir nota al usuario advirtiendo que, no fueron completados en su totalidad los requisitos establecidos en la Resolución Ente Regulador 913/15 inc. 5.3 c), necesarios para la tramitación del reclamo por daños de artefactos/instalaciones, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días a partir de la recepción la misma para aportar los mismos. Finaliza expresando que, en caso de no recibir la documentación mencionada en el plazo indicado, se procederá a resolver la Disconformidad con los elementos obrantes en el expediente.

Que, a fs. 19 retoma la intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye, que el suministro perteneciente al Usuario, se alimenta de las instalaciones indicadas (fs.13,14). Continúa expresando que no hay otros reclamos por daños de parte de los 211 usuarios servidos desde el CT MT0107, ni del distribuidor de media tensión que alimenta a 4488 usuarios.

Que, a más de ello, manifiesta que en este caso el usuario no aporta documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los daños, un diagnóstico de los mismos, siendo que fue notificado mediante nota de fs. 16 el 06/05/21. Tal hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permitan determinar las responsabilidades correspondientes. Concluye, que no se encuentra probada la necesaria relación causa-efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por el usuario, por lo cual no cabe responsabilizar a la Distribuidora del mismo,

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones y a fin de dilucidar la responsabilidad de EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el **Art. 3º, inciso e) del Régimen de Suministro** de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A. el cual establece que *"En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO, provocadas por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a LA DISTRIBUIDORA, y que no puedan ser evitadas mediante la instalación en los mismos de las protecciones de norma, LA DISTRIBUIDORA deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor."*

Que, por otra parte, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales (**Res. Ente Regulador Nº 913/15**) establece en el *Art. 3. REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS. **3.1**. El Usuario deberá: a) Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días posteriores a ello. En el caso de reclamos por facturación dicho plazo, se computará desde la fecha de vencimiento de la factura objetada. b) Ante la imposibilidad del Usuario titular del servicio de formular un reclamo, el mismo podrá ser realizado por cualquier persona que acredite debidamente la representación invocada o un interés personal. c) Acompañar copia de la última factura o proporcionar el número de identificación de suministro (NIS) o de Usuario, según el caso, u otros datos que permitan identificar al titular del servicio sobre el que se reclama y a quien reclama. d) El reclamante, deberá constituir*

domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto. En el supuesto de omisión de lo dispuesto, se tendrá por tales al domicilio consignado en la factura del servicio de que se trate. e) Expresar clara y detalladamente él o los motivos del reclamo y sus pretensiones. f) Acompañar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante. En el mismo sentido el **Art 5.3**. (Resoluc. 913/15), establece: "*Al formular reclamo por daños, los usuarios deberán: a) Señalar fecha y hora aproximada de la incidencia. b) Adjuntar detalle descriptivo e identificatorio del artefacto y/o instalación dañada .c) Acompañar informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. d) Poner a disposición de la Prestadora el artefacto y/o instalación dañada.*" Por su parte el Art. 5. RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.a)** de la Resoluc. 913/15 establece: *"En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 10 (diez) días de producido el supuesto hecho causa del perjuicio, la PRESTADORA: a) Deberá constatar el daño reclamado, caso contrario justificar el incumplimiento. La omisión de dicha verificación podrá habilitar al Ente a tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación y, en su caso, el daño alegado por el usuario, sin perjuicio de la responsabilidad que sobre tal daño le corresponda a la Prestadora.* [...] d) *La obligación de constatación impuesta a las Prestadoras en el presente artículo, requiere del previo cumplimiento por parte del Usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3".*

Que en el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, se advierte que, el reclamante no aporta la documentación del cual surja el detalle del daño reclamado como así tampoco el presupuesto del costo de la reparación de los artefactos que respalde su reclamo, finalmente no se tiene información acerca de incidencias ocurridas en las instalaciones que alimentan el suministro del reclamante, por consiguiente resulta insuficiente para vincular los daños con el servicio prestado por EDESA SA, tornando imposible determinar las correspondientes responsabilidades, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario, al no encontrarse

acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en la Ley N° 6.835, y sus normas complementarias; este Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTICULO 1°: RECHAZAR el planteo de disconformidad formulado por el usuario Sr. Francisco Otaegui, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 52426/21; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente.

DR. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS